

# RU dans les Hauts-de-France : La lettre du Représentant des Usagers du système de santé

Juin 2018 – n°8

## Postes vacants en commissions des usagers : il est encore temps de postuler !

Aujourd'hui, afin de pourvoir les postes vacants de représentants des usagers au sein des commissions des usagers des établissements de santé de notre région, l'Agence Régionale de Santé Hauts-de-France lance un 3ème appel à candidature qui s'adresse aux associations agréées de santé (au niveau national ou régional).

Les personnes nouvellement nommées en commission des usagers **devront suivre une formation obligatoire** dans le cadre de leurs fonctions de représentant des usagers.

Vous trouverez l'ensemble des documents permettant de faire acte de candidature à l'adresse suivante : <https://www.hauts-de-france.ars.sante.fr/commissions-des-usagers-des-etablissements-de-sante> :

- Un rappel des textes et une définition des rôles de la commission des usagers et des représentants des usagers ;
- Une fiche de candidature à compléter (attention : **la signature du président ou de la présidente de l'association détentrice de l'agrément est requise**) ;
- La liste des postes vacants

La date limite de dépôt des candidatures est fixée **au mercredi 20 juin 2018**.

France Assos Santé Hauts-de-France reste à votre disposition en cas d'interrogation sur ce sujet.



## Des nouvelles de la Commission Spécialisée de l'Organisation des Soins de l'ARS Hauts-de-France

Cette commission de la Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie (CRSA) **donne un avis sur les autorisations d'ouverture ou de fermeture de services dans les établissements de santé de notre région**.

**En 2017, 84 avis ont été rendus par cette commission et 67 d'entre eux ont été suivis par l'ARS, soit 79%**. Ce chiffre est comparable à celui des années précédentes.

De nouveaux contrats vont être signés en 2019 entre l'ARS et les différents établissements de santé. Ces contrats (CPOM – Contrats Pluriannuels d'Objectifs et de Moyens) déterminent, et ce pour une durée de 5 ans, les obligations des deux parties. France Assos Santé Hauts-de-France a demandé que ces CPOM, au nombre de 204 dans notre région, contiennent **des obligations pour les établissements en matière d'accès aux soins des personnes en situation de**

## Le Programme Régional de Santé 2018/2023 (PRS2)

« On arrive au terme de la consultation »

**Le jeudi 7 juin 2018** s'est déroulée une séance plénière de la Conférence Régionale de Santé (CRSA) afin de donner un avis sur le PRS2. Cet avis a été adopté par 38 voix pour, 9 contre et 2 abstentions. Les avis négatifs sont venus de la Fédération Hospitalière de France et de certains conseils départementaux. Prochaine étape : la parution officielle du PRS2 fin juin et surtout, la mise en œuvre avec des schémas précis à élaborer dès le mois de juillet. Affaire à suivre....

## Focus sur le projet porté par l'association Alliance du Cœur, lauréat national du label « Droits des Usagers »

Nous mettons en avant aujourd'hui l'un des projets lauréats du label « Droit des Usagers » dans la région Ile-de-France, ce qui lui a permis d'être également récompensé au niveau national.

Ce projet est porté par l'association Alliance du Cœur, qui combat les maladies cardiovasculaires depuis 1993, association représentée par M. Gérard ABRAHAM, qui est représentant des usagers dans notre grande région (Centre hospitalier de Lens, Clinique SSR de Fouquières Les Lens, Polyclinique d'Hénin-Beaumont).

Dans ce cadre, M. Abraham s'est associé à l'hôpital privé Nord-Parisien de Sarcelles (au sein duquel il siège également) et a collaboré avec Mme Sylvie Devossel, infirmière et membre de l'association Alliance du Cœur.

Ce projet a été mis en œuvre en réponse au constat suivant : les représentants des usagers, ainsi que la commission des usagers, ne sont pas suffisamment connus des usagers du système de santé, de leurs proches et du personnel soignant.

Il s'agit donc de faire connaître et de promouvoir la commission des usagers et les droits des usagers. Concrètement, cela s'est traduit par la création d'un diaporama pédagogique et évolutif, afin de coller au plus près de l'actualité juridique, à destination des professionnels de santé. Chaque présentation de ce diaporama est suivie d'un questionnaire rempli par les participants et permettant son amélioration.

Ce projet a également donné lieu à la création d'un set de table à destination des patients et de leur famille.



Il s'agit là d'un moyen relativement simple et efficace pour faire passer un message complet sur les commissions des usagers dans le contexte de la chambre d'hôpital, ce set étant collé sur les tablettes présentes dans les chambres.

La finalité de ce projet est d'informer le personnel soignant, les usagers, ainsi que les étudiants, de l'existence de la commission des usagers et, plus largement, de celle des représentants des usagers. Il s'agit également de renforcer la communication sur les droits des usagers et d'améliorer la relation soignant/soigné.

Ce projet est transposable dans toutes les structures de soins, quel que soit leur statut.

Pour plus d'informations : <http://solidarites-sante.gouv.fr/systeme-de-sante-et-medico-social/parcours-de-sante-vos-droits/bonnes-pratiques-en-regions/les-laureats-du-concours-2018/article/communication-sur-la-commission-des-usagers-et-les-droits-des-usagers>

## Connaissez-vous l'annuaire public des représentants des usagers ?

France Assos Santé a conçu un annuaire en ligne pour aider les usagers à identifier les représentants des usagers qui siègent dans les différentes instances de santé (hôpitaux, cliniques, caisses primaires d'assurance maladie, commission de conciliation et d'indemnisation, etc.).



Cet annuaire est un outil conçu pour vous aider à identifier les représentants des usagers dans différentes instances de santé : au sein des hôpitaux et cliniques, dans les caisses primaires d'assurance maladie notamment.

Le représentant des usagers est le porteur de la parole des usagers du système de santé, garant du respect de leurs droits et de leurs intérêts dans les instances et commissions au sein desquelles il siège en tant que membre d'une association de santé agréée.

Vous pouvez utiliser cet annuaire pour identifier le représentant des usagers dans l'établissement qui vous intéresse. En utilisant le formulaire de contact vous pouvez lui transmettre un message. Si l'adresse mail personnelle du représentant ne figure pas dans la base de données de cet annuaire, votre message sera transmis à son association de rattachement.

Pour plus d'explications [consultez notre page d'aide](#).

RECHERCHER LE NOM DE L'ÉTABLISSEMENT OU DE L'ORGANISME DE SANTÉ

Ville :  Code postal :

Il vous suffit d'entrer dans la barre de recherche dédiée le nom de l'établissement ou de l'instance concernée, puis de valider. Apparaîtra alors la liste de représentants des usagers siégeant dans cette instance, représentants à qui vous pourrez adresser votre demande grâce à un formulaire de contact. Si l'adresse mail personnelle du représentant ne figure pas dans la base de données de cet annuaire, votre message sera transmis à son association de rattachement.

**Votre message sera transmis au représentant des usagers.  
Entrez vos coordonnées pour pouvoir être contacté.**

NOM \*  PRÉNOM \*

EMAIL \*  TÉLÉPHONE

ADRESSE

CODE POSTAL  VILLE

Je souhaite témoigner  
 Je souhaite être recontacté

VOTRE MESSAGE \*  
(Attention, ne transmettez pas d'informations médicales sensibles à ce stade afin d'assurer la protection de leur confidentialité)

Vous trouverez cet annuaire en entrant l'adresse suivant dans votre navigateur internet :  
**<http://aru.france-assos-sante.org/public/>**

France Assos Santé (URAASS) Hauts-de-France fêtera sa première année d'existence à Arras le 27 juin prochain !

À cette occasion aura lieu notre Assemblée Générale ordinaire, assemblée qui sera précédée d'une réunion à laquelle sont conviées l'ensemble des associations agréées de la région et leurs groupes locaux.



## AGENDA DES FORMATIONS

DATE	INTITULE	LIEU	PUBLIC VISE	INTERVENANT.E
8 et 9 octobre	« RU en avant ! »	Arras (62)	RU premier mandat et n'ayant jamais suivi de formation	Sabine Durand-Gassel, formatrice du réseau France Assos Santé
6 novembre	« RU en commission des usagers »	Arras (62)	RU en commission des usagers, ayant suivi « RU en avant ! » (Ou « RU l'essentiel »)	Martine Séné-Bourgeois, formatrice du réseau France Assos Santé
16 novembre	« Défendre les droits des usagers »	Compiègne (60)	RU, toutes instances confondues	Anne Souléliac, formatrice du réseau France Assos Santé
22 et 23 novembre	« Présider une commission des usagers »	Lille (59)	RU élus présidents d'une commission des usagers	Annie Morin, formatrice du réseau France Assos Santé
11 et 12 décembre	« RU et qualité en établissement de santé »	Lille (59)	RU en commission des usagers, ayant suivi la formation « RU en commission des usagers » et ayant un accès effectif aux plaintes et réclamations	Martine Séné-Bourgeois, formatrice du réseau France Assos Santé
Courant décembre	« Le rapport de la commission des usagers : y participer, l'exploiter »	Arras (62)	RU en commission des usagers, ayant une expérience dans la représentation d'au moins 2 ans et ayant de préférence suivi une formation « RU en Commission des usagers ».	Jean Wils, responsable des relations avec les usagers à l'Hôpital Saint-Antoine à Paris

Si vous souhaitez vous inscrire à l'une – ou plusieurs – de ces formations, veuillez contacter Laura Wattrelot, chargée de mission de France Assos Santé Hauts-de-France, par mail à l'adresse [lwattrelot@france-assos-sante.org](mailto:lwattrelot@france-assos-sante.org) ou par téléphone au 03.23.05.21.59 ou au 06.42.60.00.44.

**Au cours du 1<sup>er</sup> semestre, France Assos Santé Hauts-de-France a organisé 8 formations, sur 10 jours. Lors de ces journées, nous avons formé 111 représentants des usagers.**



**Le 27 juin prochain, le siège social de France Assos Santé Hauts-de-France déménage ! À partir de cette date, il sera situé au 8, rue Monnoyer à Lille (59000).**

**Coordinatrice régionale**  
Mme CASSARIN-GRAND  
3, rue Gustave Delory  
BP 1234 – 59013 LILLE  
03.20.54.97.61  
[acassarin-grand@france-assos-sante.org](mailto:acassarin-grand@france-assos-sante.org)  
[hauts-de-france@france-assos-sante.org](mailto:hauts-de-france@france-assos-sante.org)



**CONTACT**

**Chargée de mission**  
Mme WATTRELOT  
9, rue de Crimée  
02100 SAINT-QUENTIN  
06.46.60.00.44/  
03.23.05.21.59  
[lwattrelot@france-assos-sante.org](mailto:lwattrelot@france-assos-sante.org)